

PROCEDURES
TRAITEMENT RECLAMATIONS CLIENTS

I. Réception de la réclamation

Une réclamation est une déclaration d'un client ou d'un porteur d'OPCVM actant de son mécontentement envers la Société de gestion. Une demande d'information, d'avis, de clarification ou de prestation n'est pas une réclamation.

Les réclamations doivent être adressées à la personne en charge des réclamations au sein de KIPLINK FINANCE, Madame Dorothée Marty, Responsable de la conformité et du contrôle interne désigné(e) en raison de ses compétences.

Une réclamation peut revêtir plusieurs formes :

- Un courrier écrit, à l'adresse suivante :

  KIPLINK FINANCE
  A l'attention de Mme Dorothée Marty
  Responsable de la conformité et du contrôle interne
  17, avenue George V
  75008 Paris

- Un mail, à l'adresse suivante : dma@kiplink-finance.fr en précisant le terme « Réclamation(s) » dans l'objet de l'e-mail.

- Un appel téléphonique au numéro suivant : 01.56.43.44.89 ou 01.56.43.44.88 Une confirmation écrite par e-mail ou par courrier sera systématiquement demandée.

A réception de la réclamation client, le Responsable de la conformité et du contrôle interne (RCCI) en avise le gérant du compte, ainsi que la Direction Générale de la société.

Le RCCI conserve un double de cette réclamation.

II. Enregistrement de la réclamation

Un registre des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations qui pourraient être adressées à KIPLINK FINANCE. Les éléments figurant sur ce registre seront :

- Numéro de la réclamation
- Date de réclamation
- Nom du client
- Compte client concerné
- Description
- Actions
- Résolution
- Date de réponse au client

Dans le cadre où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire sera adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier.

Chaque réclamation fera l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :

- la réclamation écrite du client,
- les actions et les solutions apportées à cette réclamation,
- une copie de la réponse adressée au client.

Une enquête sera menée afin de récolter tous les renseignements nécessaires à l'étude et la réponse de cette réclamation.

III. Traitement de la réclamation et réponse au client

Le gérant concerné accuse réception de la réclamation au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation et prépare la réponse à lui adresser.

Le projet de réponse est soumis au RCCI et à la Direction Générale de la société.

Une fois validée, la réponse est envoyée au client dans un délai maximum de deux mois après réception de la réclamation et une copie indiquant la date d'envoi du courrier est consignée au registre des réclamations.

KIPLINK FINANCE s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation, notamment en cas de survenance de circonstances particulières qui ne permettraient pas de respecter les délais sur lesquels la société s'est engagée.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, les clients seront informés dans la réponse apportée des voies de recours possibles, en dehors des voies judiciaires usuelles.

Il est en effet possible pour le client de saisir le Médiateur de l'AMF.

Pour émettre une réclamation auprès du Médiateur de l'AMF, le client peut recourir à deux méthodes :

- Se connecter sur le site Internet de l'AMF à l'adresse suivante : www.amf-france.org, se rendre sur le lien indiqué en bas du cadre intitulé « Le Médiateur », sélectionner l'onglet « Le Médiateur, mode d'emploi », choisir « Modes de saisine » et compléter le « Formulaire de demande de médiation ».

- Contacter le Médiateur de l'AMF par courrier, à l'adresse suivante :

  Autorité des marchés financiers
  La médiation
  17, place de la Bourse
  75082 Paris Cedex 02

IV. Suivi et contrôle du traitement des réclamations

Les réclamations font l'objet d'un suivi chronologique par le RCCI afin de détecter tout retard dans le traitement et de prendre les mesures nécessaires.

La société KIPLINK FINANCE est dotée d'un dispositif de conformité et de contrôle interne assurant la qualité du traitement des réclamations et permettant un contrôle des risques.